

▶ ASSURANCES

Changer pour de meilleures garanties à meilleur prix

L'appel d'offres permet aux PMI de tirer parti d'un marché favorable aux assurés, mais aussi de rationaliser la gestion de leurs polices.

Changer d'assureur permet de réaliser des économies substantielles sur son budget. Le poitevin Megnier SNBM (distribution et menuiserie industrielle) a gagné 40 % en deux opérations successives (voir encadré). L'auvergnat Métémier Prothermic (négoce et transports de gaz) a économisé 30 %. Le bourguignon Pauget Plast (articles en plastique), 20 %. Et cela en améliorant le niveau de leurs garanties !

Si les PMI réussissent de telles opérations, cela tient d'abord au marché. Celui des assurances est cyclique, et il est actuellement favorable aux assurés, en excellente position pour faire jouer la concurrence. Selon les experts, cette conjoncture devrait perdurer au moins dix-huit mois.

Outre la conjoncture, deux bonnes raisons plaident en faveur d'une telle démarche. « On empile les contrats sans vision d'ensemble et l'on ignore les vrais prix du marché », explique Olivier Duclos, directeur général de Métémier Prothermic. En fait, avec leurs agents ou courtiers, les PMI n'ont pas attendu que le mot soit à la mode pour pratiquer l'externalisation. Mais, comme elles ont long-

UNE DÉMARCHÉ EN CINQ ÉTAPES

1. Recenser et évaluer les risques.
2. Déterminer la place de l'assurance dans leur couverture et l'exprimer en termes de garanties souhaitées.
3. Établir un cahier des charges.
4. Choisir les agents et courtiers participant à la consultation et, avec eux, les compagnies auxquelles ils s'adresseront.
5. Analyser les résultats, comparer les offres et faire sa sélection.

temps jugé le problème accessoire, elles connaissent mal le fonctionnement de ce marché particulier.

Aussi une mise en concurrence n'est-elle vraiment efficace que si elle passe par une remise en ordre et par une reprise en mains. Elle comporte plusieurs étapes : analyse des risques, appel d'offres, interprétation des résultats.

■ CHOISIR LE BON MOMENT...

Si les entreprises recourent à la mise en concurrence, c'est parfois parce qu'un démarchage leur en donne l'idée. Mais elles le font plus particulièrement à l'occasion d'opérations qui accompagnent leur développement : lancement de produits nouveaux, attaque de nouveaux marchés, achat d'entreprises, implantation à l'étranger.

QUAND L'ASSUREUR N'ASSURE PLUS

L'initiative de ne pas renouveler une police n'est pas toujours le fait du client, mais parfois celle de la compagnie. L'assuré se trouve dans une « charrette » (l'assureur, lorsque le cycle lui est favorable, augmente au-delà de ce

que l'assuré estime acceptable les primes de certaines catégories jugées à risques excessifs, comme les industriels du textile), ou il fait l'objet d'une mesure personnalisée. Si son courtier ne trouve pas de solution de rem-

placement, éventuellement auprès d'outsiders sur le marché, l'industriel n'a guère qu'une solution : jouer cartes sur table en affichant une volonté sincère de développer une politique de prévention. Ce qui a un coût.

CHEZ MEGNIEN SNBM : 40 %



Guy Loquesol, responsable administratif et financier

D'ÉCONOMIE EN DEUX OPÉRATIONS

Le groupe Megnier SNBM (120 millions d'euros de chiffre d'affaires dans la distribution de produits liés au bâtiment et menuiserie industrielle, près de Poitiers) vient de faire repasser son budget assurances sous la barre des 300 000 euros. Soit un gain de 15 %. En 1996, une première mise en concurrence avait permis d'économiser 25 %, mais, l'un des deux agents retenus ne donnant pas satisfaction, il l'a renouvelée, avec l'aide, cette fois, d'un cabinet d'audit spécialisé. Ses deux agents, Megnier SNBM les a mis en concurrence avec deux courtiers. Il a retenu un courtier et un agent. Le groupe a maintenu ou amélioré le niveau de ses garanties, réduit de dix-neuf à moins de dix le nombre de ses polices et obtenu de l'agent comme du courtier qu'ils soient rémunérés par des honoraires et non à la commission. Un exploit !

« Le plus dur a été d'obtenir de l'agent remis en cause des informations précises et chiffrées sur la couverture de nos risques et sur nos sinistres », observe Guy Loquesol, responsable administratif et financier, qui précise que tout cela ne l'empêche pas d'investir dans la sécurité, car, si pertinente que soit une politique d'assurances, « lorsque survient un sinistre, tout le monde est perdant ».

Lorsque Floréane (médical, à Villefranche-sur-Saône) a travaillé à la mise au point d'un implant pariétal innovant, il a dû effectuer des tests cliniques que la loi subordonne à des contraintes, en particulier pour les assurances. « Nous avons demandé à notre courtier de nous proposer des solutions, mais elles n'étaient pas satisfaisantes, observe le P-DG, François-Régis Ory. Nous avons donc fait un appel d'offres. » Résultat : Floréane a quitté son courtier généraliste de proximité pour un courtier parisien spécialisé dans le médical. Financièrement, l'opération est blanche, mais la PMI a fait un saut qualitatif dans le domaine de ses garanties.

Le catalan Sabaté (bouchons de liège) a mis son courtier en concurrence à la suite de son implantation en Espagne. Il a consulté des professionnels français et espagnols,

et c'est l'un de ces derniers qui a fait l'offre financière la plus intéressante. « Nous reportons toutefois la décision finale à la fin de l'année afin d'étudier en profondeur tous les aspects du dossier », précise Elisa Hurtado, qui en assure la gestion.

■ ... LA BONNE MÉTHODE...

L'appel d'offres est au cœur de la démarche, et sa pertinence commande l'efficacité de l'opération. « Nous recensons les risques, nous les évaluons et nous déterminons la place que nous voulons donner à l'assurance dans leur couverture », explique Olivier Duclos.

Cela se traduit par le cahier des charges. Si la rigueur est indispensable, c'est parce qu'il est essentiel que, à l'arrivée, l'entreprise soit bien assurée (ni sur- ni sous-assurée). Mais aussi parce que. si

le cahier a des failles, les assureurs vont les souligner et peuvent en profiter pour reprendre la main en recourant à leur argumentation habituelle, selon laquelle il est impossible de comparer des polices qui ne sont pas comparables par les garanties qu'elles offrent. C'est sou-

vent vrai, mais c'est précisément pour cette raison qu'il importe de partir du besoin pour aller à la solution, et non l'inverse. Les cahiers des charges que réalise le cabinet d'audit spécialisé Audit Chorus Conseil comptent en moyenne soixante pages.

L'AVIS DE L'EXPERT APPRENDRE À NÉGOCIER

« Est-on bien assuré ? Paie-t-on le bon prix ? La réponse à ces deux questions commande tout. Il y a une erreur à ne pas commettre : transmettre l'état de ses assurances à d'autres candidats. Cela fausse toute la démarche, qui doit être indépendante. Pour tirer le meilleur parti d'une mise en concurrence, il faut négocier efficacement avec les postulants,

cahier des charges à l'appui. Aussi l'analyse préalable des risques, des garanties et des statistiques sinistres concentrée dans un rapport d'audit est-elle indispensable. Quant à la consultation, elle doit faire remonter les meilleures offres du marché en vue de leur comparaison. Il est essentiel de respecter scrupuleusement toutes les étapes de la démarche. »



Bernard Gloux Stevens, audit conseil en assurances (Audit Chorus Conseil).

Qui consulter, et comment ? On peut changer de courtier sans changer de compagnies, et inversement. Mais l'assuré doit tenir compte des règles en vigueur chez les professionnels qui conduisent à passer par un agent ou un courtier. En règle générale, on met dans le coup celui qui est en place et l'on en sollicite de deux à quatre autres (dont un parisien si l'on est provincial, éventuellement un étranger), qui s'adressent eux-mêmes à un certain nombre de compagnies.

■ ... LE BON PARTENAIRE

Après analyse des résultats, on peut très bien décider d'être fidèle. « Pourquoi changer quand son courtier démontre sa compétitivité ? », observe Solange Faure, directrice administrative de Faure Automatismes (négoce technique, à Valence). « Cela se joue souvent sur la relation de confiance, précise Jean Jeannerod, responsable administratif de Pauget Plast. Nous, nous avons estimé qu'elle était ébranlée, même si notre agent a fini par accepter de s'aligner, parce qu'il nous a juré qu'il n'y avait pas d'autre solution qu'une hausse de 5 % des primes, alors que l'on a obtenu très vite - 20 % ailleurs. »

Quand on fait appel à plusieurs courtiers, on peut choisir de regrouper ses polices chez un seul. Ce qui a fait le Stéphanois Sodim (groupe de distributeurs de produits de droguerie et de bricolage). « Pouvoir traiter avec un interlocuteur unique était l'un de nos objectifs », précise Patrick Neyret, le P-DG.

Pourtant, une solution qui connaît une faveur croissante consiste à répartir les polices entre deux, parfois trois, courtiers, en fonction de leur spécialisation. C'est en particulier le cas pour la gestion des assurances « flotte d'automobiles », qui demande un suivi administratif assez lourd dont tous les courtiers n'ont pas les moyens. Mais

QUE FONT-ILS ?

■ **Les agents** sont mandatés par les compagnies et rémunérés par elles à la commission. Beaucoup sont exclusifs, et, dans un appel d'offres, ne peuvent transmettre que les propositions de la compagnie qui les mandate. D'autres incluent des propositions complémentaires d'autres compagnies.

■ **Les courtiers** sont mandatés par les assurés auprès desquels ils développent leurs activités de conseil. Ils restent rémunérés à la commission par les compagnies. Les honoraires sont exceptionnels.

■ **Les compagnies** proposent les produits d'assurances. Dans le cadre d'une consultation, elles apportent la même réponse à des courtiers qui lui transmettent la même demande, mais réservent leurs propositions à celui bénéficiant d'un mandat pour s'adresser à elles (solution préconisée par les professionnels).

■ **Les cabinets d'audit** Quelques cabinets en gestion des risques et audit d'assurances assistent les assurés qui réalisent un appel d'offres. Deux d'entre eux acceptent la rémunération au résultat.

dès qu'un poste représente 50 % de son budget assurances, on peut se demander s'il ne faut pas s'adresser à un spécialiste.

Cela ne va-t-il pas à l'encontre de la réduction du nombre des fournisseurs que l'on recherche partout ailleurs ? Non, si l'on réduit d'autre part le nombre des polices, ce qui facilite la gestion administrative, homogénéise les garanties et élimine les doublons. C'est aussi un enjeu important de l'opération. ■ Jean MEILHAUD